



## Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5)

La presente obra está bajo una licencia:

**Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5)**

Para leer el texto completo de la licencia, visita:

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/2.5/co/>

### Usted es libre de:



Compartir - copiar, distribuir, ejecutar y comunicar públicamente la obra

hacer obras derivadas

### Bajo las condiciones siguientes:



**Atribución** — Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciante (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o que apoyan el uso que hace de su obra)



**No Comercial** — No puede utilizar esta obra para fines comerciales.

EL DESARROLLO DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA COLOMBIANA EN LA ERA  
DIGITAL Y EN TIEMPOS DE PANDEMIA

AITXA JASBLEIDY ALBADAN CHAVARRO JENNY  
PAOLA MONTOYA

ENSAYO OPCION DE GRADO  
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA



UNIVERSIDAD CATOLICA DE COLOMBIA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACION FINANCIERA BOGOTÁ,  
COLOMBIA

2020

## **RESUMEN**

Este ensayo estudia el comportamiento de la inclusión financiera en tiempos de pandemia, teniendo en cuenta los principales factores que han influido para que tanto las personas como las empresas hagan mayor uso del sistema financiero.

A pesar de que Colombia a través de los años ha enfocado sus planes de desarrollo a mejorar el acceso a los servicios financieros, la llegada del Covid -19, presento un escenario en el que el gobierno, la banca, las empresas y las personas tuvieron que reaccionar de una manera rápida a los cambios que esta contingencia presentaba y hacer uso del sistema financiero para lograr incentivar la economía y mitigar los efectos sociales.

Palabras Claves: Inclusión financiera, pandemia, Productos financieros, bancarización.

## INTRODUCCIÓN

Con la llegada del virus Covid -19 a la mayoría de los países del mundo y luego de que la Organización Mundial de la Salud declarara emergencia sanitaria mundial, Colombia entra en cuarentena restrictiva, esto abrió la puerta a un considerable aumento en las cifras de inclusión financiera en Colombia.

La inclusión financiera tiene una relación directa con el desarrollo económico y el crecimiento y ayuda a la reducción de la pobreza, según el banco mundial la inclusión financiera significa

*“para personas físicas y empresas, tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades —transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro— prestados de manera responsable y sostenible.”* (BANCO MUNDIAL , 2018), el Banco de la Republica define la inclusión financiera como *“El proceso de integración de los servicios Financieros a las actividades económicas cotidianas de la población”*. (Informe Especial de Inclusión Financiera, 2020).

En concordancia con el informe especial de estabilidad financiera del banco de la Republica, del año 2019, en lo referente a la inclusión financiera; manifiesta que el país ha logrado avances importantes en términos de inclusión financiera con la creación y desarrollo eficiente de programas como el de Banca de las Oportunidades, el modelo de corresponsales bancarios y el Plan Nacional de Desarrollo (PND): “Prosperidad para Todos” (2010-2014), con los cuales se ha promovido el acceso al crédito y a los demás servicios financieros, logrando así la expansión de la cobertura de estos servicios, la conservación de la oferta financiera formal en lugares apartados y el diseño de productos adecuados para los diferentes segmentos poblacionales.

El aislamiento generado por la emergencia sanitaria provoco una caída económica y afectaciones sociales, para mitigar los impactos generados por este aislamiento las personas y empresas han tenido que conocer y hacer un mayor uso de los productos que ofrece el sistema financiero, ya sea a través de créditos y aperturas o mayores movimientos de productos financieros que les permita manejar el efectivo de manera inmediata.

## **EL DESARROLLO DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA COLOMBIANA EN LA ERA DIGITAL Y EN TIEMPOS DE PANDEMIA**

Desde el año 2006 el gobierno colombiano ha trabajado en aumentar los niveles de inclusión financiera, para lograr este objetivo crea la Banca de las Oportunidades por medio del Decreto 3078 de 2006 administrado por Bancoldex, con el objetivo de promover el acceso al crédito y los demás servicios financieros a las familias de menores ingresos, micro, pequeñas y medianas empresas y emprendedores, adicional a esto el gobierno ha ido avanzando en este tema a través de los planes nacionales de desarrollo creando políticas que garanticen el acceso en regiones apartadas, creando productos adecuados para los diferentes segmentos poblacionales y promover la educación financiera.

Según datos informados por el Doctor Freddy Castro, director del programa estatal Banca de las Oportunidades, en el congreso Internacional Cofaces II, el cual fue llevado a cabo el pasado mes de Octubre; en el año 2018 el monto transado por internet supero por primera vez al de las oficinas, siendo esté un gran logro en los desarrollos digitales y el uso de las tecnologías.

Con lo anterior, se pudo evidenciar la generación y el afianzamiento de nuevos hábitos de vida y de consumo, influenciados por una revolución en materia digital; revolución en la cual la banca tuvo un papel importante puesto que ideó canales y herramientas que les ofrece a los usuarios de sector financiero tener una mejor “calidad de vida” consolidando operaciones virtuales, al

permitirles manejar y administrar su dinero a distancia, de manera segura, en el menor tiempo posible y sin necesidad de trámites, papeleo o intermediarios.

En el año 2019, Colombia continuó incentivando la dinamización y simplificación de procesos para el acceso a productos financieros, uso de plataformas de pago y comercio digital; un ejemplo de ello fue la entrada en el mercado de la primera plataforma de crowdfunding. De acuerdo con la Asobancaria, “el crowdfunding puede ser definido como un esquema de financiación en donde tanto personas naturales como jurídicas, financian proyectos, negocios o actividades personales, a través de una plataforma de internet”.

De acuerdo con las cifras presentadas en el reporte de inclusión financiera de Banca de las Oportunidades, A diciembre de 2019, el 82,5% de la población adulta tenía acceso a por lo menos un producto financiero, es decir, de los 35,6 millones de adultos del país, 29,4 millones tenían un producto de depósito o crédito. (Informe de Inlcusion financiera, 2019)

Sin embargo, en enero del año 2020 las perspectivas económicas no eran las mejores de los últimos años, pues por la baja en el precio del petróleo se preveía una desaceleración en la economía mundial; pero nadie se esperaba que el panorama fuera mucho peor. Este ha sido un año atípico, en el que no solo se presentó una desaceleración en la economía sino también múltiples afectaciones a nivel mundial, de índole económico, social y de salud pública, todas ellas originadas como consecuencia de la llegada del virus COVID- 19, el cual fue declarado como pandemia sanitaria global al expandirse a todos los rincones del planeta como resultado de la movilidad internacional.

“La pandemia es un problema global, pero se debe enfrentar de manera local”; con lo cual, se origina una disyuntiva entre la paralización de la economía y la preservación de la vida y la salud pública; la única forma de frenar o retrasar el impacto de la pandemia en el país era a través del distanciamiento social y el periodo de cuarentena.

Al ingresar la población colombiana al periodo de cuarentena se generó una disminución en los ingresos generados por los diferentes comercios, empresas y población en general, pues la gran mayoría tuvieron que cesar sus actividades comerciales y laborales durante un tiempo considerable. Por lo anteriormente expuesto, no es fácil encontrar algún efecto favorable a las consecuencias generadas por esta pandemia, entre la pérdida de un gran número de vidas no solo en Colombia sino en todo el mundo y el gran desplome económico generado por el freno de las actividades comerciales.

No obstante, esta crisis obligo a múltiples sectores de la economía y a los comerciantes a idear o usar mecanismos que les permitieran seguir percibiendo ingresos, lo que llevo a una aceleración y catalización en los procesos de transformación digital, uno de los más importantes que sufrió este cambio acelerado fue precisamente la inclusión financiera, y en específico la bancarización; pues la transformación digital en el sector bancario ha sido evidente, se abrió un nuevo camino a las ventas online ya que las personas, empresas y comercios que preferían comercializar sus productos o servicios en efectivo, han tenido que recurrir al sistema financiero reforzando el uso de los medios de pago electrónicos y afianzando la confianza de los consumidores en las operaciones a través de internet.

Esto fue un gran dinamizador no solo en el proceso de inclusión financiera en el país, sino también para que las personas hicieran un mayor uso de sus productos financieros, muchos de los cuales se encontraban inactivos antes de decretarse las medidas de cuarentena; según el informe de inclusión financiera de la banca de las oportunidades correspondiente al primer semestre de 2020; a junio del presente año 31 millones de adultos tenían al menos un producto financiero formal, lo que representa un incremento de 1,6 millones de personas en el último semestre, alcanzado un 85,9% en el indicador de acceso, lo que representa uno de los mayores incrementos en cobertura durante los últimos 3 años.

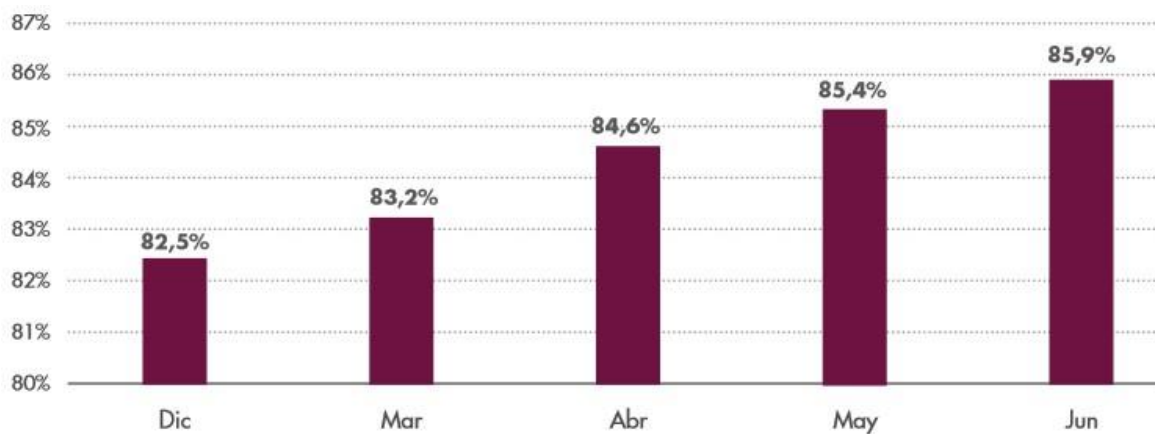
**Gráfico 1: Evolución en el indicador de acceso a productos financieros**



Fuente. Informe de inclusión financiera, Banca de oportunidades, I semestre 2020

En el segundo trimestre del 2020, éste indicador presentó un incremento de 2,7 puntos porcentuales; generados principalmente por la adaptación generada entre la población ante los mecanismos de pago electrónicos y las plataformas de comercio y trámites digitales, como se observa en el Grafico 2.

**Gráfico 2: Indicador de acceso a productos financieros (Primer semestre 2020)**



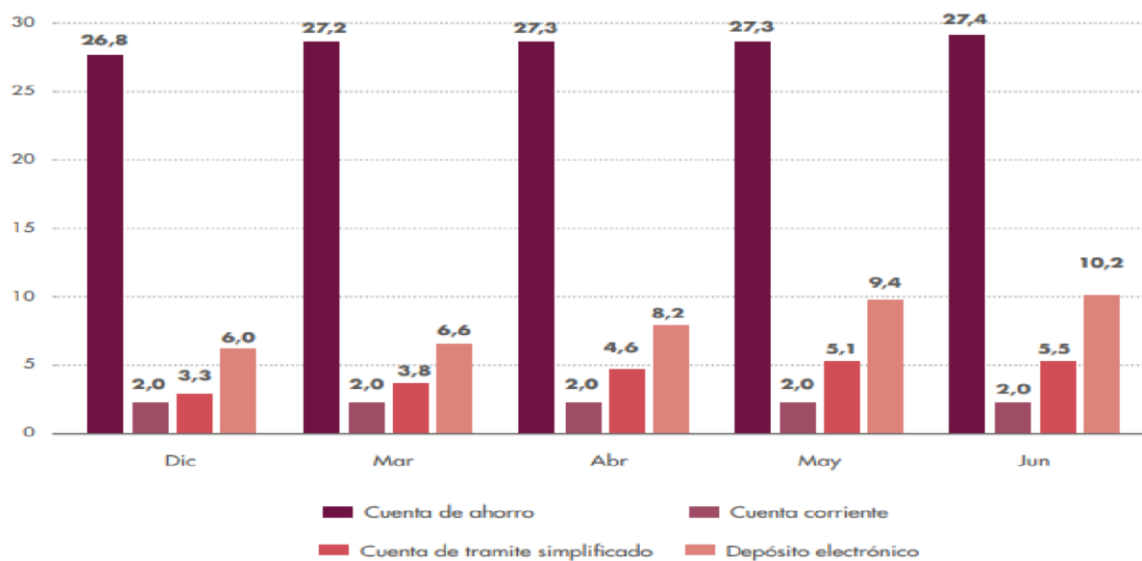
Fuente. Informe de inclusión financiera, Banca de oportunidades, I semestre 2020

Adicional a lo anterior, en el reporte sobre inclusión financiera de la banca de oportunidades correspondiente al primer semestre del año 2020, el incremento en el acceso a productos financieros, se explica principalmente por el comportamiento de los productos de depósito; sin embargo, lo que refleja el incremento en estos productos, es el significativo aumento en los



depósitos electrónicos y la cuentas de tramite simplificado, comportamiento que se entiende por la facilidad de apertura de estas cuentas y manejo a través del teléfono celular o plataformas móviles.

**Gráfico 3: Número de adultos con Productos de depósito**



Fuente. Informe de inclusión financiera, Banca de oportunidades, I semestre 2020

Por otro lado, la cantidad de personas con productos de crédito disminuyó durante el primer semestre del año, pasando de 36,6% en diciembre de 2019 a 35,4%; lo que se debió principalmente a la reducción en el número de usuarios de tarjetas de crédito, o algún tipo de crédito de consumo o inversión; comportamiento que se evidencia en la siguiente gráfica.

**Gráfico 4: Número de adultos con Productos de crédito vigentes**



Fuente. Informe de inclusión financiera, Banca de oportunidades, I semestre 2020

Los productos digitales han sido los más importantes y de mayor crecimiento; sin embargo, la evolución del indicador de acceso a productos financieros, no solo se debió al avance digital y tecnológico, sino que además se idearon e implementaron múltiples estrategias y programas por parte del gobierno nacional, la superintendencia financiera y el banco de la República para mitigar el impacto económico y social de la pandemia.

Aunque las entidades financieras no se vieron afectadas en sus funciones principales al inicio de la pandemia debido a su solidez y liquidez; de acuerdo con el Reporte de Estabilidad Financiera, del banco de la República, correspondiente al primer semestre de 2020, ésta entidad dentro de las medidas más importantes implementadas para mitigar el impacto de la pandemia, llevo a cabo una reducción de tasas de interés en 250 puntos porcentuales, hasta llegar al 1,75%, el cual, es la menor tasa de interés pactada desde el año 1991.

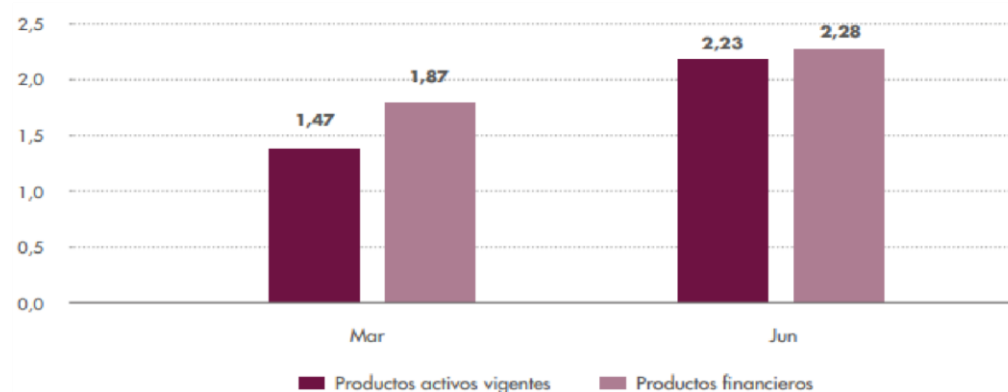
Lo anterior con la finalidad de inyectar liquidez al mercado, lograr mantener el consumo de productos financieros en las empresas y los hogares y estimular la actividad económica. Además de ello, ampliaron el cupo de los Repos con títulos de deuda privada, realizó compras de títulos de deuda pública y privada para poder inyectar liquidez permanente a la economía, incluyó títulos de solidaridad en sus operaciones de liquidez, apoyo la provisión de créditos, aumentó las reservas internacionales mediante la compra directa de USD 2.000 millones al Gobierno Nacional, además de realizar múltiples compras y ventas de TES.

Por otro lado, el Gobierno nacional llevó a cabo estrategias como las transferencias monetarias, el Ingreso Solidario y la Compensación del IVA, ya que, para recibir estos beneficios, las personas tuvieron que activar o abrir por primera vez un producto financiero.

Con respecto al ingreso solidario, la entrega de este beneficio se dividió en tres fases, la primera se transfirió el dinero a los beneficiarios que ya contaran con una cuenta bancaria, en la segunda fase se incentivó la apertura de depósitos electrónicos como Nequi, Daviplata, Bancolombia a la mano, entre otros y por último se identificó a las personas que aún no estaban bancarizadas en los municipios y áreas rurales se les asignó un banco para poder recibir el beneficio.

Como se evidencia en Grafica 5, para el inicio de la pandemia, de la población beneficiada para recibir este ingreso, 1,87 millones ya contaban con algún producto financiero; para el mes de junio esta población presentó un aumento de 0,41 millones de personas que ya contaban con algún producto de depósito.

**Grafica 5. Beneficiarios de ingreso solidario con productos de depósito**



Fuente. Informe de inclusión financiera, Banca de oportunidades, I semestre 2020

La coyuntura generada por el aislamiento provocó que las personas empezaran a usar más sus productos financieros o abrieran uno, ya sea para realizar pagos de obligaciones, transferencias de dinero a terceros o familiares y/o realizar compras de bienes de primera necesidad. Adicional a esto, existía una gran parte de adultos mayores que reclamaban su

pensión por ventanilla, por lo cual una de las estrategias de los fondos de pensiones públicos y privados fue incentivar la bancarización de esta población, logrando que el 97% en promedio de los jubilados reciban su pensión por medio de una consignación, esto explica el comportamiento de los productos de depósito como se evidencia en la Grafica 3.

Finalmente, la Superintendencia Financiera emitió medidas que ofrecieran un apoyo a los deudores que se vieron afectados económicamente por el COVID-19 y que pudieran garantizar la prestación de los servicios financieros; dentro de las cuales estaban permitir acuerdos económicos entre las personas naturales y jurídicas con sus entidades financieras para poder modificar las condiciones de sus créditos; adicional a ello, promovió el uso de canales digitales para la prestación de servicios financieros y operaciones bancarias; le permitió a las entidades bancarias aumentar sus topes transaccionales para operaciones realizadas a través de canales no digitales, fomentando así el uso de las tecnologías en un entorno altamente digital.

## **CONCLUSIONES**

La inclusión financiera ha jugado un papel muy importante para lograr mitigar el impacto económico y social generado por la pandemia, ya que ha permitido que las personas y las pequeñas y medianas empresas tengan mayor acceso y uso de productos financieros permitiéndoles una recuperación de sus ingresos y un acceso a beneficios que les permite mejorar su calidad de vida.

Se evidenció que la ciudadanía comprende cada vez más que se puede hacer transacciones a través de los canales electrónicos, lo que les ha permitido disminuir el manejo de efectivo, el tiempo invertido en trasladarse a realizar movimientos bancarios y pago de obligaciones y disminuir el riesgo de contagio.

Sin embargo, es importante seguir promoviendo el uso de los productos financieros el cual a junio se encontraba en un 71,6% y mejorar el acceso a estos en las zonas rurales indicador de acceso que a junio fue del 63,8%, brindando a los ciudadanos instrumentos necesarios para poder acceder a estos productos, que se ajusten a las necesidades de la población y les permitan tener una mayor educación financiera.

Adiciona a esto, con el incremento logrado durante la pandemia, el nuevo reto es lograr que las personas que activaron o abrieron algún producto financiero lo continúen usando luego de la emergencia sanitaria, brindándole una mayor información a los usuarios acerca de para qué sirven, los beneficios que pueden obtener y cuáles son los múltiples usos y ventajas que pueden tener sus productos financieros, evitando que a futuro estos productos queden inactivos.

## REFERENCIAS

- BANCO MUNDIAL* . (20 de 04 de 2018). Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/overview#:~:text=La%20inclusi%C3%B3n%20financiera%20significa%2C%20para,de%20manera%20responsable%20y%20sostenible.>
- Castro, F. (2020). La Inclusion financiera en la era digital. *Congreso Internacional Cofaces II*. Bogotá, Colombia.
- Clavijo, F., Lopez, D., & Segovia, S. (2020). *Informe Especial de Inclusión Financiera*. Bogotá, Colombia: Banco de la Republica.
- (2016). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera en Colombia*. Bogotá, Colombia: Comisión Intersectorial para la Inclusión Financiera.
- (2019). *Informe de Inlcusion financiera*. Bogota, Colombia: Banca de oportunidades.

(2020). *Informe Especial de Inclusión Financiera*. Bogotá, Colombia: Banco de la Republica.

(2019). *Reporte de Inclusion financiera* . Bogotá, Colombia: Asobancaria.

(2018). *Reporte microscopio global 2018 “El entorno propicio para la inclusión financiera y la expansión de los servicios financieros digitales*. The Economist Intelligence Unit (.

*Superintendencia Financiera de Colombia*. (2020). Obtenido de  
<https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informes-y-cifras/informes/inclusion-financiera10084716>